コミュニティセンター管理運営の基準

千葉市美浜区高洲コミュニティセンター

管理運営の基準

平成２７年７月２７日

千　葉　市

＜目　　　　　　次＞

１　総則

（１）本書の位置付け

本書は、千葉市コミュニティセンター設置管理条例（以下「設置管理条例」という。）第１６条に規定する市長の定める基準である。
また、千葉市が千葉市美浜区高洲コミュニティセンター（以下「本施設」という。）の管理運営を行う指定管理者を募集するに当たり、本施設の管理運営に関し、市が指定管理者に要求する管理運営の基準を示すものであり、別に配布する「募集要項」と一体のものである。

（２）管理運営にあたっての基本的な遵守事項

指定管理者は、募集要項の「５　指定管理者が行う業務の範囲」に記載された業務（以下「指定管理業務」という。）を実施するに当たっては、設置管理条例、千葉市コミュニティセンター設置管理条例施行規則（以下「管理規則」という。）のほか、法令、条例、規則、その他の関係法令を遵守するとともに、本書に示す基準に従い、本施設を適切に管理し、及び運営しなければならない。

（３）指定管理業務を実施するに当たっての前提

指定管理者は、指定管理業務を実施するに当たっての前提として、以下の点に留意すること。

ア　指定管理者制度の適正な理解
指定管理者は、募集要項の「１　指定管理者募集の趣旨」、関係法令及び指定管理者制度の適正な理解に基づき、業務を実施すること。

イ　本施設の目的・目指すべき方向性等の適正な理解
指定管理者は、募集要項の「４　管理対象施設の概要」に示す設置管理条例上の設置目的、ビジョン・ミッション、特徴及び指定管理者制度導入に関する市の考えの適正な理解に基づき、業務を実施すること。

ウ　市の施策の適正な理解
指定管理者は、募集要項の「６　市の施策等との関係」に示す施策を踏まえ、業務を実施すること。

２　施設運営に関する業務の基準

指定管理者は、民間事業者としての創意工夫やノウハウを積極的に活用し、利用者サービスの向上、施設稼働率の向上及び施設の有効活用などに努め、利用者が円滑な活動ができるよう、必要な指導、助言等を行うなどの利用者支援を行うこと。

（１）施設貸出業務

ア　使用時間

本施設の使用時間は、原則として午前９時から午後９時までとする。

イ　休館日

年末年始（１２月２９日から翌年の１月３日までの日）とする。

ただし、指定管理者は、施設の管理上必要がある場合は、あらかじめ市長の承認を得て、休館日を設けることができる。

また、市は、市が実施する大規模修繕や不可抗力による場合など、施設の設置者として管理上必要があると認める場合は、指定管理者と協議のうえ、指定管理者に施設を休館させることができる。

ウ　職員の配置等

（ア）指定管理業務に関する「業務責任者」を配置すること。

（イ）別表「標準人員配置表」を参考に、業務に必要な職員を配置すること。

（ウ）職員の勤務形態は、業務に支障が生じないようにすること。また、「業務責任者」又は「業務責任者の職務代理者」のいずれかを必ず施設に常駐させること。

（エ）職員に対して、業務に必要な研修を適宜実施すること。特に、接遇研修などを実施し、利用者サービスの向上に努めること。

エ　使用許可等

本施設の創作室、講習室１、講習室２、集会室、和室、音楽室、料理実習室、サークル室１、サークル室２、大広間１、大広間２、ホール１、及びホール２（以下「諸室」という。）を使用しようとする者は、指定管理者の許可を受けなければならない。

このため、指定管理者は、指定管理業務を開始する日までに、市と協議の上、当該使用許可業務を実施するために必要な千葉市行政手続条例第５条第１項に規定する審査基準､同条例第６条に規定する標準処理期間及び同条例第１２条第１項に規定する処分基準を定め、市の承認を得ること。また、使用許可、使用許可事項の変更､使用許可の取消等に関しては､管理規則の定めるところにより処理すること。

オ　使用申請の受付等

指定管理者は、諸室の使用申請の受付、利用料金の徴収、各種案内等を行い、その業務に必要な全ての帳簿類を作成すること。

本施設では、インターネットを利用した、公共施設予約システム（以下「予約システム」という。）を導入している。指定管理者は、当該予約システムにより適切に受付業務を行うこと。

また､指定期間中に予約システムの仕様変更などによる事務作業等が発生した場合には適切に対応すること。

なお、平成２８年4月１日以降の予約については、新たな予約システムへの移行を予定している。

（ア）諸室の使用申請の受付等

ａ　諸室の抽選申込受付

諸室を使用しようとする者の抽選申込を、使用しようとする日の属する月の２月前の「１日から１０日」まで受け付けること。

抽選日は、毎月「１１日」とし、抽選結果について施設掲示等の方法により利用者へ周知すること。

ｂ　抽選後空き施設の使用申請の受付

抽選後空きとなっている施設の予約申込は先着順とし、本施設を使用しようとする者の使用申請を、使用しようとする日の属する月の２月前の月の１１日から使用しようとする日の前日まで受け付けること。ただし、指定管理者が特に必要があると認めるときは、使用しようとする日の当日の使用申請であっても受け付けることができる。

ｃ　使用申請の優先的受付

本市及び町内自治会等の団体が使用する場合は、以下のとおり、優先的に使用受付を行うこと。

（ａ）６月前から使用受付を可能とする団体

・本市
・当該コミュニティセンター指定管理者

（ｂ）３月前から使用受付を可能とする団体

・町内自治会
・社会福祉協議会地区部会
・社会教育関係団体　　等

ｄ　利用料金の徴収

使用許可の際、設置管理条例第１２条第２項の規定に基づき市長の承認を得た額の利用料金を徴収すること。

ｅ　利用料金の返還

災害その他使用者の責めに帰することができない理由により使用不能となった場合等は、利用料金の全部又は一部を利用者に返還することができる。

ｆ　利用料金の減免

身体障害者手帳等の交付を受けている者が主体となって組織する団体が使用する場合及び特に必要がある場合として市長が定める場合等は、利用料金を減免すること。

また、指定管理者がその他特に必要があると認める場合は、利用料金を減免することができる。

なお、減免した利用料金は指定管理者の負担とし、市は補填しない。

（イ）緊急時等の対応

施設内で事件、事故等が発生した場合及び本施設の利用者及び来場者等の急な病気、けが等に備え、以下の業務を行うこと。

a　緊急時マニュアル・危機管理マニュアルの作成
b　緊急連絡体制の整備
c　緊急時対応の訓練
d　事件、事故等発生時の市への報告

施設内で事件、事故等が発生した場合は、直ちに市及び関係機関等に伝達すること。その後、市へ速やかに書面により報告を行うほか、月次事業報告書に記載すること。
なお、軽微なものは、書面による報告を省略することができる。

（２）市からの事業実施受託業務

市からの事業実施受託業務（以下「受託事業」という。）は以下のとおりとする。

ア　コミュニティまつり※の開催
指定管理者は、利用団体が情報交換や交流のできる場として、「コミュニティまつり」を毎年主催すること。
指定管理者は、「コミュニティまつり」の開催にあたり、以下のとおり業務を行うこと。

（ア）コミュニティまつり実行委員会（以下「実行委員会」とする。）を組織すること。

（イ）実行委員会及び利用者等と連携・協力し、日程の調整、会場の提供、まつり準備・開催に関する業務を行うこと。

※「コミュニティまつり」は、サークルの日ごろの活動・研究成果等を発表することにより、コミュニティの輪を広げるとともに、市民の自主的な活動を推進することを目的とし、地域の自主的な発想の中で各種展示・発表、模擬店、イベント等を実施し、多くの地域住民の参加を得ている。

イ　絵本の読み聞かせ、おはなし会等の実施
千葉市子ども読書活動推進計画に基づき、子どもの自主的な読書活動を推進するため、絵本の読み聞かせ、おはなし会等を年４回以上実施すること。
＊併設している「美浜図書館」においても、同様の事業を実施しているため、相互に連携するものとする。

（３）その他の業務

ア　利用者支援
（ア）用具等の貸出
指定管理者は、利用者の活動等の便宜を図るために、本施設の備え付けの備品、用具等を必要に応じて貸し出すこと。

（イ）問い合わせ等への対応

電話等での各種問い合わせへの対応、来場者及び見学者等への応接（施設の案内）等、懇切丁寧な対応を行うこと。

イ　新聞の提供

指定管理者は、ロビーにおいて新聞を提供すること。

＊併設している「美浜図書館」においても新聞を提供しているため、種類については考慮すること。

ウ　施設の利用促進の方策

指定管理者は、指定管理業務の実施にあたり、施設の利用促進を図るため、以下のとおり必要な広報媒体の作成、配布等を行うこと。

（ア）インターネットのホームページの開設、更新等を行うこと。

なお、ホームページの開設、更新等にあたっては別添資料「千葉市ホームページ作成ガイドライン」に準拠することとし、障害の有無、年齢、性別等にかかわらず多様な人々がホームページで提供されている情報やサービスに問題なくアクセスし利用できるよう配慮すること。

また、「千葉市ホームページ作成ガイドライン」が改訂された場合はホームページを更新するなどの対応を行うこと。

【ホームページの必須コンテンツ】

①施設名
②指定管理者名
③所在地
④電話番号及びＦＡＸ番号
⑤ホームページＵＲＬ及び問い合わせ先電子メールアドレス
⑥開館日時
⑦施設平面図
⑧諸室等の写真付き案内（定員、備品等）
⑨行事及びイベント（今後の案内・紹介及び終了行事等の報告）
⑩サークル紹介（募集欄を含む）
⑪サークル・団体登録フォーム（登録手順及び必要書類の説明含む。）

⑫利用ガイド（申込み等手続き、利用の条件、料金関係、体育館種目割振り）
⑬「お問い合わせフォーム」、「ご意見箱」電子版
⑭交通案内（地図、付帯駐車場台数、公共交通機関での案内）
⑮新着（更新）情報案内
⑯施設情報誌の掲載（バックナンバー含む）
⑰トピックス（お知らせ）
⑱リンク（他コミュニティセンター、区：地域振興課、市：市民総務課）

（イ）施設案内リーフレット及び利用ガイドを作成し、常時受付窓口等に配架すること。

なお、施設案内リーフレット及び利用ガイドの作成については、別添資料「すべての人にわかりやすい印刷物について」に準拠し、障害の有無、年齢、

性別等にかかわらず多様な人々が容易に情報を取得することができるよう配慮すること。

【施設案内リーフレットの必須コンテンツ】

①体裁

Ａ３判、観音折り（４つ折）、オールカラー、コート紙（再生）、１３５㎏

②必須項目

・施設名
・指定管理者名
・施設全景写真
・施設概要
・施設平面図
・主な諸室等の写真付き案内（定員、備品等）
・利用案内（申込み等手続き、利用の条件、料金関係）
・開館日時
・交通アクセス案内（地図、付帯駐車場台数、公共交通機関での案内）
・所在地
・電話番号及びＦＡＸ番号
・ホームページＵＲＬ及び問い合わせ先電子メールアドレス

【利用ガイドの必須コンテンツ】

①体裁

Ａ４判、巻三つ折り、単色（黒）、上質紙（再生）、５５㎏

②必須項目

・施設名
・指定管理者名
・利用案内（申込み等手続き、利用の条件、料金関係）
・開館日時
・交通アクセス案内（地図、付帯駐車場台数、公共交通機関での案内）
・所在地
・電話番号及びＦＡＸ番号
・ホームページＵＲＬ及び問い合わせ先電子メールアドレス

（ウ）必要に応じて、情報紙等、各事業のチラシ等の作成・配布を行うこと。

（エ）事業報告書又は事業概要等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布を行うこと。

エ　災害時の避難者の受入

本施設は、千葉市地域防災計画上の避難所に指定されており、指定管理者は、公共施設の管理運営を任されている者の責任として､本市とともに災害対応を行うこと。

また、避難所となる施設においては、千葉市地域防災計画に基づき、市、施設管理者、地域の町内自治会、自主防災会等が一体となった「避難所運営委員会」を事前に設置し、災害発生時に市民同士が連携しながら、主体として避難所を開設・運営する体制を整備する。指定管理者は、避難所運営委員会の一員として、平常時から避難所運営委員会の会議や訓練等への参加が求められる。

（ア）避難所の運営等に関する業務

ａ　平常時

（ａ）避難所運営員会会議及び避難所開設・運営訓練等へ参加すること。

（ｂ）避難所運営委員会会議及び避難所開設・運営訓練等を本施設で開催する場合は、場所の確保を行うこと。

（ｃ）災害時に、施設管理者が不在の場合の施設の開錠方法や施設利用を確保する体制を、避難所運営委員会と協議し整備すること。

（ｄ）備蓄品等の保管

・備蓄品等の保管場所を確保すること。

・適切に備蓄品等を保管すること。

ｂ　災害時

避難所の対応については千葉市地域防災計画に定めるところにより以下の業務を行うこと。なお、避難所運営業務においてやむを得ず指定管理者が個人情報を扱わざるを得ない場合は、本来の管理運営業務の場合と同様に、個人情報を適切に取り扱うこと。

（ａ）災害時の避難所関連業務

・千葉市災害対策本部長（以下「本部長」という）又は区災害対策本部長（以下「区本部長」という）から避難所開設の指示を受けた場合は、避難所の管理運営にあたる直近要員とともに、速やかに避難所を開設すること。

・夜間等の突発的な災害等により、本部長又は区本部長からの避難所開設指示以前に、避難の必要性が発生した場合、避難者を受け入れるとともに区本部長に報告すること。

（ｂ）避難所の管理運営への協力業務

直近要員とともに次の業務を行なうこと。

・状況を把握し、区本部長に連絡すること。

・施設の管理保全に努めること。

・避難所管理組織の構築を支援し、避難者の保護を行なうこと。

・その他、千葉市が特に必要と認め指示した事項。

（イ）帰宅困難者への対応

地震や大雪等により、交通機関が途絶し、帰宅困難者が発生した場合は、必要に応じて受入を行うこと。その対応は避難所の管理運営に準ずるものとする。

（ウ）　費用負担

避難所の運営等に伴い指定管理者に費用が発生し、又は臨時休館の影響で指定管理者の利用料金が減少した場合は、市と指定管理者とで協議し、影響額に係る費用分担を決定するものとする。

３　施設維持管理に関する業務の基準

本施設は、【美浜図書館、稲毛海岸子どもルーム、高洲・子育てリラックス館、美浜いきいきプラザ分室】との複合施設の形態となっており、施設の一括管理を指定管理者が行う。

本施設の維持管理にあたっては、市が指定する管理仕様書に従うほか、関係法令等に従うこととし、「建築保全業務共通仕様書」（国土交通省大臣官房官庁営繕部監修）を参考に業務を履行すること。

（参照ＵＲＬ　http://www.mlit.go.jp/gobuild/kijun_hozen_shiyousho.htm）

また、環境負荷を抑制し、環境汚染等の発生予防に努めるとともに、省資源、省エネルギーに努めること。

（１）建築物保守管理業務

ア　業務の対象範囲・内容

建築物保守管理業務の対象範囲は、管理区域における建築物の屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、床、階段、付属物等の各部位とする。

指定管理者は、建築物及び敷地内の機能や環境を維持し、本施設におけるサービス提供が常に円滑に行われるよう、建築物の保守管理業務及び付属物等の維持管理業務を行うこと。

イ　建築物保守管理の基準

（ア）建築物に対して、関連法令等の規定や「建築保全業務共通仕様書」を参考に、日常点検、定期点検、法定点検（建築基準法第１２条等）、保守等を実施すること。

（イ）点検に当たっては、特に天井・外壁の雨漏り・劣化、床、階段、手すり等の劣化・損傷など、利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行うこと。

（ウ）建築物の仕上げ材等に関しては、結露やカビの発生防止、開閉・施錠装置、自動扉等の正常な作動、床仕上げの清掃など、日常的な保守を行うこと。

（エ）建築物の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

（オ）修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕の決定を行うこと。

（２）清掃業務

ア　業務の対象範囲・内容

清掃業務の対象範囲は、管理区域全域とする。

指定管理者は、建築物内外の仕上げ面、設備・備品等を適切な頻度で清掃するとともに、仕上材の性質を考慮した日常清掃、定期清掃、特別清掃等を適切に組み合わせた作業計画を立案・実施し、施設の良好な環境衛生、美観を保つこと。

イ　清掃の基準

（ア）業務全般について

ａ　清掃に関しては、「建築保全業務共通仕様書」を参考に実施すること。

ｂ　業務に使用する用具及び資材等は、常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は関係法令に準拠し厳重に管理すること。

ｃ　作業においては電気、水道の節約に努めること。

（イ）利用者清掃

施設の貸出・利用に当たっては、利用者に対し、利用後の簡易清掃の実施や、忘れ物の点検を促すこと。

（ウ）日常清掃

指定管理者は、本施設内における建築物、建築設備、設備・備品等を常に清潔な状態に保つこと。清掃回数等の条件は、指定管理者が利用頻度に応じて、適切に設定すること。

また、消耗品は、常に補充された状態にすること。

（エ）定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい箇所については、定期清掃を実施すること。

（オ）特別清掃

指定管理者は、高所での作業や利用者制限等を伴う特別清掃を適宜、実施すること。

また、特に汚れが目立つ箇所の清掃を重点的に行うこと。必要に応じて剥離清掃を行うこと。

（カ）その他

指定管理者は、日常清掃、定期清掃及び特別清掃のほかにも、利用者等に不快感を与えないよう、必要に応じて清掃を実施し、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めること。

また、殺菌剤等の薬剤の使用に当たっては、環境及び安全性に配慮して選定するとともに、「千葉市の施設等における農薬・殺虫剤等薬物の適正使用に係る指針」を遵守し、薬剤の使用削減を図ること。

（３）建築設備機器管理業務

ア　業務の対象範囲・内容

建築設備機器管理業務の対象範囲は、管理区域に設置されている電気設備、空調設備、給排水衛生設備、昇降機、監視制御設備、消防設備等とする。

指定管理者は、電気、空調、水道、ガス、給排水衛生等の建築設備について、施設の機能を維持するとともに、施設利用者が快適に施設を利用できるよう良質な環境を提供すること。業務にあたっては、確実性、安全性及び経済性に配慮するとともに、正常に機能しないことが明らかになった場合には適切な方法により対応するとともに、市へ報告すること。

イ　建築設備機器管理業務の基準

（ア）運転監視業務

設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する需給状態を管理すること。また、設備に応じて、適切な運転記録をとること。

（イ）日常点検業務

日常の機器運転管理、点検、整備を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

（ウ）定期点検･整備業務

法定点検及び機能保持のため、年１回以上運転中の機器を停止し、外観点検、機能点検、機器動作試験、整備業務を行うこと。その際に、必要な消耗品の更新についても、指定管理者の負担により随時行うこと。

また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

（エ）防災対策施設機能維持業務

消防設備、電気工作物、エレベーターなどの防災対策関連施設については、災害時に機能を発揮するように適切な点検等の管理を行うこと。

また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

（オ）エレベーターの保守点検業務

市として統一的な保守点検レベルを確保するため、「千葉市保守点検業務委託標準仕様書（エレベーター用）」及び「昇降機（エレベーター）設備保守点検業務委託特記仕様書」に準拠し、エレベーターの保守点検を実施すること。

（カ）建築設備の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

（キ）修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕の決定を行うこと。

（ク）建築設備の法定点検･定期点検などの費用は､指定管理者が対応すること。

なお、点検等に当たり、所有者の証明書類等が必要な場合は、市がこれを貸与し、又は準備することとする。

（ケ）維持管理専門員の配置

本施設における建築設備維持管理業務の実施に当たり、必要な技術資格を有する者を適正に配置すること。

（４）備品管理業務

ア　業務の対象範囲・内容

備品管理業務の対象範囲は､高洲コミュニティセンターに配備されている市所有の備品のほか、指定管理者が設置した備品とする。

イ　備品の管理基準

（ア）備品の日常点検、定期点検、日常の清掃等を行い、また、機械器具については保守等を実施すること。

（イ）点検に当たっては、備品の劣化・損傷など、老朽化や利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行うこと。

（ウ）備品の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

（エ）修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕の決定を行うこと。

ウ　備品台帳

備品の管理に当たっては、指定管理者は備品台帳を作成し、確実に行うこと。備品台帳には、品名、規格、金額（単価）、数量、購入年月日、耐用年数等を記載すること。

（定義）　備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、購入価格が単価２万円以上の物品をいう。

エ　物品の帰属等

指定管理者が指定管理料を財源として指定管理期間中に取得した物品は市へ帰属する。

また、指定管理者が持ち込んだ物品については、原則、指定管理期間終了後に指定管理者が撤去するものとするが、指定管理者は次期指定管理者との間で物品の継続使用について合意し、本市が承認した場合、それらを撤去せずに次期指定管理者に引き継ぐことが出来る。

（５）植栽維持管理業務

ア　業務の対象・内容

植栽維持管理業務の対象範囲は、管理区域における植物とする。

指定管理者は、植物を適切に保護・育成・処理することにより、利用者が安全で快適に施設を利用し、植物を楽しめる空間を作り出すこと。

イ　植栽維持管理の基準

（ア）植物の維持管理に当たっては、別添資料「千葉市公園緑地維持標準仕様書」を参考にすること。

（イ）植物の種類、形状、生育状況等に応じ、適切な方法による維持管理を行うこと。

（ウ）使用薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定すること。特に薬剤散布の際は、農薬取締法及び「千葉市の施設等における農薬・殺虫剤等薬物の適正使用に係る指針」「公園・街路樹等病害虫・雑草管理マニュアル」（※）等を遵守し、薬剤の使用削減を図ること。

（参照URL）

・http://www.city.chiba.jp/kankyo/kankyohozen/hozen/nouyaku.html
・http://www.env.go.jp/water/dojo/noyaku/hisan_risk/manual1_kanri.html

（エ）施肥、潅水及び病害虫の防除等を行い、植物を常に良好な状態に保つこと。

（オ）剪定、刈り込み及び除草等を適宜行い、利用者及び通行者等の安全の確保及び美観を保つこと。

（６）外構施設維持管理業務

ア　業務の対象範囲・内容

外構施設維持管理業務の対象範囲は、管理区域における以下の設備等とする。

（ア）外構設備　　各種外灯及び照明器具、門扉、手摺り、フェンス、側溝等

（イ）敷地地盤　　各種外部舗装床、インターロッキング、縁石等

（ウ）地中設備　　埋設配管、マンホール、排水枡、暗渠等

指定管理者は、外構施設が正常な機能を保持し、利用者が安全、快適に施設を使用することができるよう外構施設の点検、日常清掃等を行うことを業務内容とする。
外構施設が正常に機能しない場合、または正常に機能しないおそれが明らかになった場合には、適切な方法により応急の対応をするとともに、市へ報告すること。

イ　外構施設維持管理の基準

（ア）外構施設に対して、関連法令等の定めや「建築保全業務共通仕様書」を参考に、日常点検、定期点検、日常清掃等を実施すること。

（イ）点検に当たっては、外構施設の劣化・損傷など、老朽化や利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行うこと。

（ウ）日常清掃にあたっては、目に見える外構施設の水拭き、掃き掃除、側溝掃除等を行い、美観の形成に努めること。

（エ）外構施設の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

（オ）修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕の決定を行うこと。

（７）環境衛生管理業務

ア　業務の対象範囲・内容

環境衛生管理業務の対象範囲は、管理区域における一般諸室、空調・給排水設備等とする。
また、清掃、ごみ処理及び害虫駆除清掃を含むものとし、指定管理者は、労働安

全衛生法、水道法、水質汚濁防止法等の関係法令に基づき、施設の環境衛生管理に努めること。

イ　環境衛生管理業務の基準

（ア）次に掲げる維持管理業務について、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（建築物衛生法）等、関係法令を遵守して行うこと。

ａ　空気環境の調整及び測定
ｂ　空気調和装置に関する衛生上必要な措置
ｃ　給水に関する衛生上必要な措置
ｄ　防錆剤に関する必要な措置
ｅ　排水に関する衛生上必要な措置
ｆ　清掃
ｇ　ねずみ、昆虫その他の人の健康を損なう事態を生じさせるおそれのある動物の防除
ｈ　その他本施設の管理運営に必要とされる維持管理業務

なお、害虫駆除を実施する際は、「千葉市の施設等における農薬・殺虫剤等薬物の適正使用に係る指針」、「建築物における維持管理マニュアル」を遵守し、薬剤の使用削減を図ること。
（参照URLhttp://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/seikatsu-eisei09/03.html）

（イ）ごみ処理

本施設は、「千葉市廃棄物の適正処理及び再利用等に関する条例」（平成５年条例第１７号）に定める「事業用大規模建築物」に該当するため、廃棄物管理責任者の選任や減量計画書の提出等を行い、次のとおり事業系廃棄物の適正処理と減量・再資源化を推進すること。

ａ　ごみの発生抑制・再使用・再生利用を図ること。
ｂ　ごみは、適正に収集・分別・保管すること。
ｃ　保管されたごみは、市（場合により他の地方公共団体も含む）の許可を受けた収集運搬許可業者に処理を委託するなどの方法により、適正に処理を行うこと。
ｄ　収集車への積み込みは迅速･丁寧に扱い、作業後は周囲の清掃を行うこと。
ｅ　収集車及び容器は、廃棄物が飛散、流出若しくは悪臭がもれるおそれのないものを使用すること。

（８）駐車（駐輪）場管理業務

指定管理者は、以下のとおり、本施設内に設置される駐車場及び駐輪場の管理を適切に行い、利用者の利便を第一として運営すること。

ア　駐車（駐輪）料金

駐車（駐輪）料金は無料とする。

イ　違法駐車（駐輪）の対応

施設利用者以外の者が駐車場及び駐輪場を利用することがないよう、車両の監視及び誘導を適切に行うこと。

また、開館時間外においても、施設利用者以外の者が駐車場及び駐輪場を利用することがないよう、車両の制限を適切に行うこと。

（９）保安警備業務

指定管理者は、関係法令に基づき、本施設の防犯、防災及び防火体制に万全を期すとともに、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を行うこと。

業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を充分に把握するとともに、労働基準法等関係法令及び監督官庁の指示を遵守すること。

ア　日常警備及び巡回業務

日常警備及び巡回業務は、以下のとおりとする。

なお、専用部分における（ア）び（ク）については、施設ごとに行うこととし、その他必要に応じて相互に連携するものとする。

（ア）鍵の管理（保管及び記録）
（イ）来訪者への応対
（ウ）遺失物の管理（受付及び保管等）
（エ）不審者、不審物の発見及び適正処理
（オ）施設内の消灯の確認
（カ）施設内の異常の有無の確認
（キ）各所の火災予防点検
（ク）施設の施錠状況の確認
（ケ）各種災害時の対応（台風接近前後及び地震発生後の施設の安全確認）
（コ）警備日誌の作成

イ　機械警備

使用時間以外の時間帯は、機械警備により本施設の警備を行うこと。

なお、指定管理期間終了後は、原則として警備業務用機械装置を撤去すること。

（１０）その他の業務

ア　修繕の取扱い

施設の管理上必要となる修繕の取扱いについては、以下のとおりとする。

なお、併設施設の専用部分における修繕については、施設ごとに実施する。

（ア）１件につき２０万円未満の修繕

市及び施設利用者の責めに帰すべき事由がある場合を除き指定管理者が実施する。

（イ）１件につき２０万円以上の修繕

市及び指定管理者等いずれの責めに帰すべき事由が明確でないものについて

は協議の上、それぞれの負担額を決定する。

イ　目的外使用許可について

施設の目的外使用を行う場合は、市長に対し目的外使用許可申請書を提出し、許可を受けなければならない。

４　経営管理業務に関する基準

（１）事業計画書の作成業務

指定管理者は、各事業年度開始前の３月２０日までに当該年度事業計画書を作成し、市に提出すること。また、指定期間中、次の年度における次年度事業計画書を作成し、９月１日までに市へ提出すること。

なお、作成に当たっては、市と協議をすること。

事業計画書等に記載する内容は、以下のとおり。

ア　基本事項

（ア）施設使用時間、休館日、利用料金収入等

（イ）人員の配置及び緊急連絡体制（各施設ごとと組織全体）

イ　施設貸出業務の実施計画

（ア）使用許可受付関係

（イ）利用者へのサービス向上、稼働率向上の工夫

ウ　受託事業及び自主事業に関する実施計画

事業計画の細目については、市と調整を行う。

（ア）受託事業実施計画（取組目標及び内容）

（イ）自主事業実施計画（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、参加人数見込み、収支見込み等）

エ　施設維持管理業務の実施計画

（ア）建築物保守管理業務

（イ）清掃業務

（ウ）建築設備機器管理業務

（エ）備品管理業務

（オ）植栽維持管理業務

（カ）外構施設維持管理業務

（キ）環境衛生管理業務

（ク）駐車（駐輪）場管理業務

（ケ）保安警備業務

（コ）その他の業務

オ　経営管理業務の実施計画

（ア）再委託を行う業務

（イ）アンケート等の実施計画

カ　収支予算（見積）書

（ア）指定管理業務に係る収支予算（見積）書

（イ）自主事業の収支計画一覧及び収支計画内訳書

（２）事業報告書の作成業務

ア　日報の作成

指定管理者は、日々の業務実施について、日報として記録すること。記載項目については、市と協議のうえ、各種報告書の基礎資料として必要な項目について記録すること。

<主な記載事項>

（ア）記載年月日・天候・記載者名
（イ）指定管理業務従事者の出勤状況
（ウ）決裁欄（担当者→責任者　※必要に応じて他スタッフにも合議）
（エ）事故報告
（オ）遺失物・拾得物
（カ）利用者からの苦情・要望
（キ）特記事項（是正事項・打合せ記録・担当者意見・申し送り事項等）

<施設管理に関する事項>

（ア）建築物維持管理定時点検
（イ）設備稼働状況点検
（ウ）什器・備品点検
（エ）日常清掃業務実施状況
（オ）環境衛生管理
（カ）巡回警備状況
（キ）補修・修繕実施状況
（ク）各種システムの稼働状況

<事業実施に関する事項>

（ア）受託事業の実施状況（事業やイベントの別などにより区分）
施設区分・利用者区分・処分件数・不利益処分件数・行為制限件数・稼働率・利用料金徴収額・利用料金減免額・情報公開業務等）
（イ）自主事業の実施状況
施設区分・利用者区分

イ　月次事業報告書の作成

指定管理者は、月ごとに月事業報告書を作成し、翌月１０日までに市へ提出すること。月次事業報告書に記載する内容は以下のとおり。

（ア）基本事項

ａ　施設利用実績（使用時間、休館日、利用料金収入、利用件数、稼働率、利用人数等）
ｂ　人員の配置及び緊急連絡体制（各施設ごとと組織全体）
ｃ　主な報告内容（日報より特筆事項）

（イ）施設貸出業務

ａ　使用許可受付関係（使用許可・不許可処分の件数）

b　利用者へのサービス向上、稼働率向上の工夫

（ウ）受託事業及び自主事業に関する報告

a　受託事業報告（事業名、内容、実施結果）

b　自主事業報告（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、参加人数、収支に関する記載等の実施結果）

（エ）施設維持管理業務の実施報告

a　建築物保守管理業務

b　清掃業務

c　建築設備機器管理業務

d　備品管理業務

e　植栽維持管理業務

f　外構施設維持管理業務

g　環境衛生管理業務

h　駐車（駐輪）場管理業務

i　保安警備業務

j　その他の業務

（オ）経営管理業務

a　アンケート等の実施結果及び分析結果並びに事故・苦情等への対応結果

（カ）収支報告書

a　指定管理業務に係る収支報告書及び支出明細書

b　自主事業の収支報告一覧及び収支報告内訳書

ウ　事業報告書の作成

指定管理者は、前年度の事業報告書を毎年度終了後３０日以内に作成し、市に提出する。事業報告書に記載する内容は、以下のとおり。

（ア）基本事項

a　管理運営に係る報告（事業計画書の細目に沿った報告、情報公開事務の実施状況等）

b　施設利用実績（使用時間、休館日、利用料金収入、利用件数、稼働率、利用人数等）

c　人員の配置及び緊急連絡体制（各施設ごとと組織全体）

d　主な報告内容（日報より特筆事項）

（イ）施設貸出業務

a　使用許可受付関係（使用許可・不許可処分の件数）

b　利用者へのサービス向上、稼働率向上の工夫

（ウ）受託事業及び自主事業に関する報告

a　受託事業報告（事業名、内容、実施結果）

b　自主事業報告（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、参加人数、収支に関する記載等の実施結果）

（エ）施設維持管理業務の実施報告

a　建築物保守管理業務

b　清掃業務

c　建築設備機器管理業務

d　備品管理業務

e　植栽維持管理業務

f　外構施設維持管理業務

g　環境衛生管理業務
h　駐車（駐輪）場管理業務
ｉ　保安警備業務
ｊ　その他の業務
（オ）経営管理業務
a　再委託を行った業務
b　アンケート等の実施結果及び分析結果並びに事故・苦情等への対応結果
（カ）収支決算書
a　指定管理業務に係る収支決算書
b　自主事業の収支決算一覧及び収支決算内訳書

（３）利用者意見等の把握と対応

指定管理者は、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果及び改善策について市に報告すること。

ア　アンケートの実施
施設利用者等を対象に、本施設において提供するサービスの評価に関するアンケートなどを年に２回以上実施すること。
また、指定管理者は、サービスの評価に関するアンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行い、その結果及びそれに対する改善策をアンケート終了日の属する月の翌月分の月次事業報告書にて市に報告するとともに、利用者に公表すること。

イ　地域住民等の意見の収集
募集要項の「４　管理対象施設の概要」に示す、ビジョン・ミッション及び指定管理者制度導入に関する市の考えを、より効果的・効率的に実現できるよう、地域住民などから、幅広く意見を収集すること。

ウ　常設ご意見箱の設置
施設利用者が自由に意見を記述できるご意見箱を常設すること。
ご意見箱によせられた意見については、その結果及びそれに対する改善策を投書された月の月次事業報告書にて市に報告するとともに、利用者に公表すること。

エ　施設の管理運営に対する自己評価
施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめ市へ提出すること。

（４）市との連絡調整等

ア　指定管理者は、管理業務の実施に当たり、定期的に市と会議等を開催するなど、市との連絡調整を密にすること。

イ　指定管理者は、市が必要に応じて開催する土気あすみが丘プラザを含む市内１３館のコミュニティセンター等の館長及び市（区）担当課による会議に参加し、

意見交換を行うとともに共通認識を図ること。

ウ　指定管理者は、市から、施設の運営及び維持管理に関する調査及び資料作成の指示があった場合には、迅速・誠実に対応すること。

エ　指定管理者は、市が実施又は要請する事業（安全点検・防災訓練・行事・検査・視察等）について支援又は協力すること。

オ　市が指定管理者を対象に実施する、研修会や説明会に出席すること。

（５）年度協定

指定管理者は、基本協定及び次年度事業計画書（案）等に基づき、市と協議の上、次年度の年度協定を締結する。なお、各年度の協定項目は以下のとおり。

ア　年度協定期間
イ　経理に関する事項
ウ　その他業務実施上必要とされる項目等

（６）指定期間終了時の引継業務

次期指定管理者を選定した結果、現指定管理者とは異なる者が指定管理予定候補者となった場合、次期指定期間の管理運営に円滑に移行できるよう以下の手続を行うこと。

ア　引継調書の提出
現指定管理者は、指定期間中の管理状況、懸案事項等の引継事項について引継調書を作成し、指定期間満了日の２か月前までに、市に提出するものとする。

イ　文書の引継ぎ
指定管理業務に関する文書については、引継ぎの際、紛失等の事故がないよう、市を経由して行うか、市が立会いのもとで行うこと。
特に個人情報の取扱いには注意し、現指定管理者の従業員が持ち出すことのないよう、厳重に取り扱うこと。

５　その他

（１）管理体制の整備等

ア　指定管理者は、本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な人員（ボイラー、空調系の技術者、電気系の技術者を含む。）を配置し、維持管理・運営体制を構築すること。

イ　指定管理者は、市が施設内に設置しているＡＥＤの使用について、職員に対する講習会を必ず行い、緊急時に対応できるようにすること。

（２）記録の保管

指定管理者は、本事業の実施に伴って作成･整備した図面、記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保存･保管し、市の求めに応じて市に提出、報告するとともに、次期指定管理者に引き継ぐこと。なお、保存の期間は、基本的に以下のとおりとする。

ア　協力業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書　永年
イ　設備機器台帳、計器台帳、工具台帳　永年
ウ　官庁届出控、報告控　永年
エ　年間、月例定期点検、測定記録　５年
オ　業務連絡簿、年間･月間作業計画表、管理日報･月報　５年
カ　日誌（機器運転日誌、作業日誌）　５年
キ　事故、障害記録　５年
ク　補修記録　５年

（３）保険及び損害賠償

ア　指定管理者は、「施設賠償責任保険（指定管理者特約条項付き）」に加入し、当該保険からの保険金支払によって、被害者への損害賠償責任や市からの求償に対応すること。当該保険への加入については、指定管理者を記名被保険者、市が追加被保険者、利用者等を保険金請求者として、指定管理者が加入手続を行うものとする。

イ　施設及び設備の設置に起因する損害又は障害に対する賠償については市がその責を負う。ただし、施設及び設備の管理に起因する損害又は傷害に対する賠償においては、指定管理者がその責を負うものとする。

6　自主事業

本施設の設置目的及び地域住民のニーズを反映した主催事業を行うこと。また、その際は以下のことに留意すること。
ア　コミュニティ活動のきっかけとなり得るような各種事業を計画すること。

イ　各種計画事業が特定の年代や性別に偏らないようにし、また、世代間交流を考慮した企画を実施すること。

ウ　高齢者、障害者、乳幼児連れ等の者が参加しやすい企画にすること。

エ　公共性、公益性のある自主事業を企画すること

オ　通常の利用者の利用の妨げにならないよう、実施施設、時間帯等に配慮すること。

カ　指定管理者は、自主事業の実施に際し、各種助成金、協賛金等を活用するこ

とができる。

キ　指定管理者は、自主事業の実施のために施設を利用できる。その場合の施設利用料金は、全額を指定管理者の負担とする。

ク　自主事業の経費は、市が支払う指定管理料に含まれない。

【参考】地域と協力して開催されている行事
①情報誌の発行（年５回）、②５・５まつり、③七夕まつり、④夏休み子ども映画、⑤クリスマスコンサート、⑥春の子どもまつり

7　留意事項

（１）施設の運営に関する留意事項

ア　休館日、開館時間については、指定管理者の申請により市が決定するが、設置管理条例に規定する休館日の開館や開館時間以外に開館する場合には、市の承認が必要であり、内容によっては承認しないことがある。

イ　千葉市が施設を利用する場合及び千葉市との共催により関係団体が施設を利用する場合等、優先的受付時期より先行して予約できる場合がある。

（２）施設の管理に関する留意事項

ア　館内は、原則として禁煙とする。

イ　防火管理者を選任し、担当業務を遂行するとともに自衛消防組織を結成し、防火・防災に努める。

ウ　本施設は複合施設の形態となっていることから、点検・修繕や消防訓練等、その他必要に応じて相互に連携するものとする。

エ　光熱水費（電気・ガス・上下水道）は、指定管理者が支払うこととする。

オ　通信費（放送受信料・電話料金・インターネット使用料等）は、各施設にて支払うこととする。

カ　消耗品については、適宜指定管理者が購入・管理を行い、随時更新することとする。

（３）モニタリング及び実績評価

市は、指定期間中にモニタリング及び実績評価を実施する。

ア　モニタリングの実施

市は、指定管理者の業務の遂行状況や実績を確認するため、モニタリングを行う。

イ　実績評価の実施

市は、指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、実績評価を行う。

ウ　業務の基準を満たしていない場合の措置

実績評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、市は、指定管理者が必要な改善措置を講じるよう勧告や指示を行い、それでも改善が見られない場合は、指定管理者の指定を取り消すことがある。

（４）その他

ア　法令の遵守と個人情報保護

施設の管理運営にあたっては、設置管理条例、管理規則、地方自治法、千葉市行政手続条例、千葉市個人情報保護条例、その他関連する法規がある場合は、それらを遵守する。

イ　他の施設との連携

他の公共・民間施設等と連絡調整会議等を開催する場合には、出席を求めることがある。

ウ　諸届

飲食物の販売など、諸届を必要とする場合には、指定管理者が手続きを行うものとする。

エ　服務

コミュニティセンターの運営に従事する職員は、利用者に施設職員とわかるように、名札を着用する。

また、指定管理者は、従事する全ての職員に対して本施設の社会的使命を自覚させ、来館者に満足を与える接遇（服装、身だしなみ、言葉づかい等）を徹底する。

オ　原状回復

指定管理者は、指定期間が満了した場合又は指定期間内において指定が取り消された場合は、本市の指示に基づき、原則として施設を原状に復して引き渡さなければならない。

カ　行政財産目的外使用許可施設等の取扱い

メーターが付属している設備が設置された場合は、そのデータを市へ報告する。

キ　市の行事への協力

指定管理者は、本施設で行われる市の主催又は共催行事等に協力する。

ク　業務の再委託

（ア）管理業務の全部又は大部分若しくは重要な部分（貸出業務など施設を利用

する権利に関する処分及び指定管理者のノウハウを生かすべき業務など)を第三者に再委託することはできない。
（イ）業務の再委託は、市の承認を受けた場合に限り、第三者に委託することができる。

ケ　文書の管理
　指定管理者は、指定期間中の文書の管理について、市の指示に基づき、年度毎・分野毎に分類し、適切に管理すること。

コ　雨天時の利用者への対応（傘袋の配置等）
　指定管理者は、雨天時には傘袋を１階のエントランス等の入口に用意するなどの対応をすること。

【別表】

千葉市美浜区高洲コミュニティセンター　標準人員配置表

配置場所	時間帯	人数	職名
事務室	8:30～17:00	1名	所長（業務責任者）
	8:30～17:00	1名	社員（業務責任者の職務代理者）
	13:00～21:30	1名	社員（業務責任者の職務代理者）
受付	9:00～17:00	2名	担当
	17:00～21:00	2名	担当
清掃	8:30～17:00	1名	清掃員
機械室	8:30～21:00	1名	設備員